



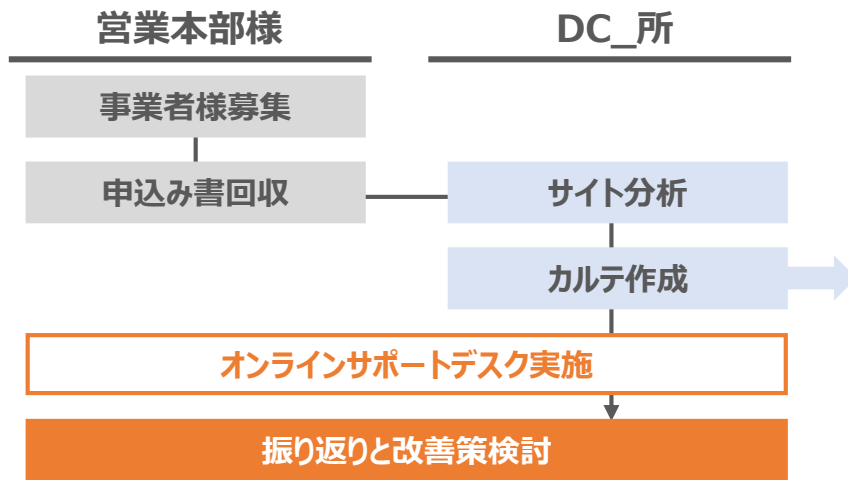
R3年度 オンラインサポートデスク対応状況

実施状況

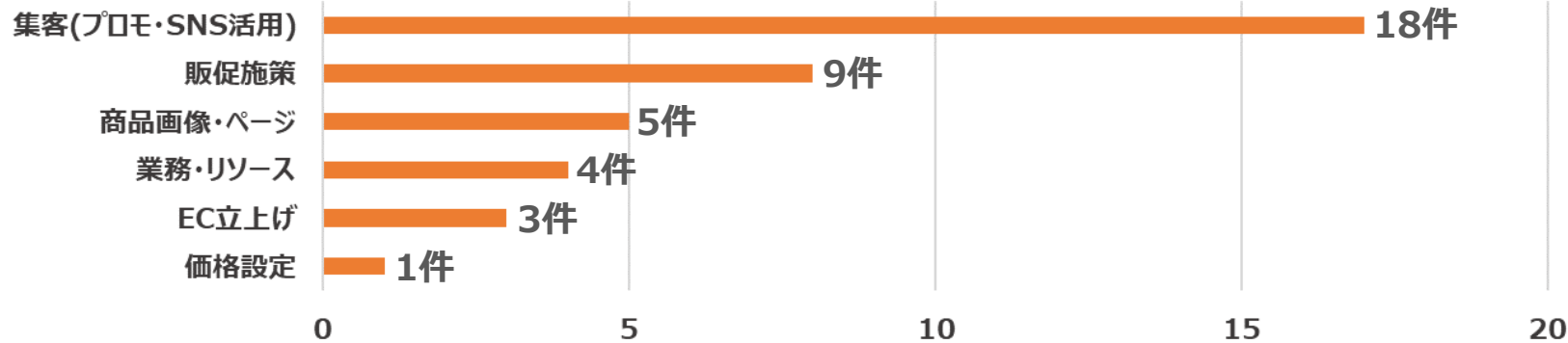
- 第1回 : 8月25日(水)
- 第2回 : 9月8日(水)
- 第3回 : 9月21日(火)
- 第4回 : 10月6日(水)
- 第5回 : 10月20日(水)
- 第6回 : 11月10日(水)
- 第7回 : 11月24日(水)
- 第8回 : 12月8日(水)
- 第9回 : 12月22日(水)
- 第10回 : 1月12日(水)
- 第11回 : 2月9日(水)
- 第12回 : 3月9日(水)

計 **29** 社

運用オペレーション



申し込み事業者様のご相談内容(複数回答)



オンラインサポートデスク・カルテ ご相談日: 2021年 8月25日

事業者名 XXXXXXXXXX様 店舗名

Good! コンセプトが明確で伝統や品質の高さを感じる世界観!

売上向上

Chancel 相性の良いInstagramをコストを掛けずに最大限に活用!

①訪問UU

- BASEアプリ「インスタ販売」の導入
商品リンクが付けられるBASEアプリ「インスタ販売」を以下の手順で申請・導入の上、活用する。
※販売手数料は5%
- ①facebookページの開設
- ②facebookと既存インスタアカウントの連携
- ③BASE上でアプリ導入 & 申請 <申請時の留意点>
- ・インスタへの投稿を一時ストップ
- ・10日前後で承認されない場合は再申請する。

① 訪問UU

② CVP

③ 購入UU

④ 購入単価

⑤ 購入頻度

②CVR/購入UU

- 商品情報の充実化
商品スベックに加えて、Kシリーズのデザイン毎の特長や思い、品質のこだわり等を商品ページにも掲載する
- 商品画像の最適化
商品画像=接客であるためお客様の心理(①~③)に合わせた画像を作成する。
①「目にとまる」
伝統や品質などの訴求ポイントを画像の中に盛り込む。
②「興味を持つ」
サイズや素材感や触覚の違いが把握できる画像にする。
③「欲しいと思う」←重要
購入後に得られるベネフィットが想像できる要素を画像に盛り込む
例)洗面所に掛けた時のイメージ等

⑤ 管理・運営

⑤ 管理・運営

- 新たな商品開発によるニーズ対応
ユーザーニーズに対応するべく既存商品による新たな商品を企画し、品揃え(ギフト需要)を強化。
例1) 「XXXXXXXXXX」全柄セット
例2) 「XXXXXXXXXX」フェスタール+バスタオルセット
→世界観を踏襲したギフトBOX等(XXXXXXXXXX 箱)

⑤ 管理・運営

- 配送方法の追加と送料抑制
単品配送の場合はレターパックなどの低料金の配送方法を選択可能にする事で購入ハードルを下げる。
右グラフ)2000円商品購入時の許容できる送料金額(n=481)



参加事業者様アンケート

質問内容		評価	回答社数	回答コメント
デジタルコーディネーターの 教え方等について	① 講師の説明	5.大変分かりやすい	○★★★★★★★★(8社)	<ul style="list-style-type: none"> 専門用語を多用することもなく、わかりやすい言葉を選んで頂いた こちらが知りたい内容を概ね的確に捉えていただいていた 大変分かりやすく、あつという間の30分でした 的確な話が出来た
		4.まずまず分かりやすい	↑★(1社)	
		3.どちらとも言えない	↓(0社)	
		2.多少分かりにくい	↓(0社)	
		1.大変分かりにくい	×(0社)	
	② コンサル資料 (事前アンケート等)	5.大変分かりやすい	○★★★★★★(6社)	<ul style="list-style-type: none"> 事前にHP等をご確認いただき、対策を考えていただいた資料が有り難かった 事前に調べていただいていたので無駄が無かった 1枚の資料に簡潔にまとめられていて分かりやすかった 手順も含めて記述されており、わかりやすい内容でした
		4.まずまず分かりやすい	↑★★★(3社)	
		3.どちらとも言えない	↓(0社)	
		2.多少分かりにくい	↓(0社)	
		1.大変分かりにくい	×(0社)	
	③ 研修時間	5.適切である	○★★★(3社)	<ul style="list-style-type: none"> あつという間の30分でしたので、もう少し長いとよかった もっと時間があればもっといろいろとお話し出来たとは思いますが、十分に吸収できたと思います ページの作り方の部分などは、実際のページを開けて、このようにしてはどうかという説明があればいいと思う
		4.概ね適切である	↑★★(2社)	
		3.どちらとも言えない	↓★★(2社)	
		2.あまり適切でない	↓★★★(3社)	
		1.適切でない	×(0社)	
理解度	5.よく理解できた	○★★★(3社)	<ul style="list-style-type: none"> 資料が簡潔にまとめられていたので理解しやすかった 分かりやすい言葉でご説明いただいたおかげでよく理解できました 内容についてはとても理解できました 分かりやすい説明でした 	
	4.概ね理解できた	↑★★★★★★(6社)		
	3.どちらとも言えない	↓(0社)		
	2.あまり理解できなかった	↓(0社)		
	1.全く理解できなかった	×(0社)		
内容は今後の業務に役立ちますか	5.大いに役に立つ	○★★★★★(5社)	<ul style="list-style-type: none"> 業務に役立つサポートデスクでした やらないといけない内容が確認できたので、実行意欲が高まりました 現状に即した大変良いアドバイスをいただいたので、ぜひ今後に生かしたいです 	
	4.ある程度役に立つ	↑★★★★(4社)		
	3.どちらとも言えない	↓(0社)		
	2.あまり役に立たない	↓(0社)		
	1.全く役に立たない	×(0社)		